บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลที่ได้จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติเทศบาล 2496 รวมทั้งฉบับแก้ไขเพิ่มเติม กฎหมายนี้บัญญัติให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีฐานะเป็นนิติบุคคล สามารถทำนิติกรรมสัญญาได้ตามที่กฎหมายกำหนด ตั้งแต่นั้นมาประเทศไทยมีหน่วยงานการปกครองในรูปแบบเทศบาลเกิดขึ้นและถือเป็นจุดเริ่มต้นของการกระจายอำนาจ ซึ่งระดับของเทศบาลยังแบ่งออกเป็น3 ระดับได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร (การบริหารท้องถิ่น, 2547:1) จึงอาจกล่าวได้ว่า เทศบาล ถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการจัดการปกครองและการบริการพื้นฐานให้กับชุมชน

ในการบริหารจัดการเทศบาลควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการใน 5 มิติ คือ

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

มิติที่ 5 มิติด้านธรรมาภิบาล

โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น เทศบาลต้องประสานงานกับสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ สำหรับเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ได้กำหนดงานบริการ 5 งาน คือ งานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด โดยร่วมมือกับคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ บุคลทั่วไป ภายในเขตพื้นที่บริการที่เคยเข้ารับบริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลทั่วไป ภายในเขตพื้นที่บริการที่เคยเข้ารับบริการงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งานบริการ คือ งานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ในประเด็นการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลทั่วไป ภายในเขตพื้นที่บริการที่เคยเข้ารับบริการ งานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว

บุคลทั่วไป หมายถึง ประชาชนทุกอาชีพ ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการสำรวจที่ได้ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่องานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการงานของเทศบาลตำบลเก้าเลี้ยว ต่อไป